**Paris, le 28 janvier 2013**

# Opération Témoins de Ligne

## TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

### Témoignages reçus en FEVRIER 2013

Cette synthèse est basée sur les contributions de témoins bénévoles. Ces contributions, remises au STIF et à la RATP en un rapport mensuel sont de deux sortes :

- **Témoin systématique**. L'usager prend en charge de façon permanente les transports qu'il emprunte régulièrement (ligne de RER, métro, tramway ou bus), ou/et une station ou gare qu'il utilise fréquemment. Et nous signale tous dysfonctionnements rencontrés en fonction des critères préétablis.

- **Témoin occasionnel**. Personne adressant un rapport faisant état de dysfonctionnements sur le réseau RER, métro ou bus, constatés à partir de parcours non fixés à l'avance. Le rapport pourra avoir une dominante thématique.

Un témoin « systématique » peut également témoigner de façon occasionnelle sur une ligne autre que celle qu'il pratique régulièrement, et réciproquement, un témoin « occasionnel » peu devenir « systématique » dans le cas on l'un de ses parcours deviendrait régulier.

Les témoins s'engagent à remettre selon son choix, chaque semaine, une fois par mois ou « au fil de l'eau » un rapport même succinct faisant état du/des problème(s) rencontré(s), et dans la mesure du possible à effectuer le suivi d'une évolution positive ou négative par rapport aux faits constatés : le témoin doit se sentir impliqué dans une démarche de progrès sur « sa » ligne ou « son » point d'arrêt, etc.

Les bus **surlignés en gris** sont ceux du réseau principal "**Mobilien**" (mise à jour de mars 2007).

# PONCTUALITE

## RÉSEAU RER

### RER B (partie RATP)

**10 RAPPORTS D'UN MOIS DE RETARDS ET DE SUPPRESSIONS**

Fontenay-aux-Roses, 29 janvier, le train de 9h11 à Fontenay a stationné en gare de Bourg-la-Reine jusqu'á 9h24 (3 trains á laisser passer !). Reprise lente jusqu'á la station Laplace et changement de train. Arrivée en gare de Denfert-Rochereau á 9h39.
**Réponse orale RATP**

Fontenay-aux-Roses, 30 janvier, le train de 9h11 en gare de Fontenay a été d'une lenteur excessive tout au long du trajet jusqu'á Denfert-Rochereau. Arrivée à cette station à 9h45 !! Pourquoi cette lenteur qui nous occasionne un retard de plus d'1/4 d'heure sur cette petite distance ? Aucune information durant le trajet.
**Réponse orale+Transmission de ce signalement au Responsable Transport pour un rappel aux conducteurs sur l'information voyageurs**

Fontenay > Denfert. 1er février, le train de 7h58 en gare de Fontenay est arrivé en gare de Denfert-Rochereau à 8h25. 1/4 d'heure de retard rien qu'en laissant passer les trains : - notre train a dû attendre en gare de Bourg-la-Reine puis en gare de Laplace. Sans informations.
**Réponse orale+Transmission de ce signalement au Responsable Transport pour un rappel aux conducteurs sur l'information voyageurs.**

Fontenay-aux-Roses. Encore une série de retards, jeudi 7 le train de 7h46 en direction de Paris a été supprimé (avarie électrique á Mitry-Claye), et vendredi 8 en soirée, gros retard en direction de la banlieue (accident voyageur). Le 11/02 le train de 9h26 en gare de Fontenay n'est arrivé qu'á 9h42.
**Réponse orale RATP**

Fontenay > Bourg-la-Reine. 12 février, le train de 8h54 en gare de Fontenay est resté en attente á Bourg-la-Reine. Il n'en est reparti qu'à 9h04, très lentement jusqu'à Denfert. Nous avons dû attendre et laisser passer 2 trains.
**Réponse orale RATP**

Denfert-Rochereau, 11 février. Problème d'aiguillage en Gare du Nord ou à La Courneuve (on ne sait plus avec cette succession d'avaries). A 19h 00 aucun train annoncé pour Robinson ! Je suis rentrée à pied de Bourg-la-Reine à Fontenay-aux-Roses.
**Réponse orale RATP**

Fontenay-aux-Roses, 13 février. A nouveau un problème technique, cette fois-ci de signalisation, défaillante sur la partie Nord. Le train de 8h58 en gare de Fontenay a stationné en gare de Bourg-la-Reine, puis est reparti lentement jusqu'á Laplace. A Laplace, changement de train ! Poursuite du trajet lentement jusqu'à Denfert-Rochereau.
**Réponse orale RATP**

Fontenay > Denfert-Rochereau, 13 février entre 8h30 et 9h30, retard et train supprimé pour un problème de signalisation du côté de la gare du Nord
**Réponse orale RATP**

Fontenay-aux-Roses, 14 février à 9h11. Retard de plus de 20mn et train supprimé pour une série d'incidents sur le réseau nord – 15 février le train de 8h46 a été supprimé, la RATP n'est pas en mesure de nous dire pourquoi ! Et le train de 8h58 est arrivé en gare de Fontenay à 9h03 ! Encore une semaine de dégradation du trafic identique aux précédentes.
**Réponse orale RATP**

Fontenay > Denfert-Rochereau, 18 et 19 février. Nouvelle semaine et aucun changement, nous continuons á subir les trains supprimés et les retards. Le 18 un incident voyageur en gare de Denfert-Rochereau, nous a valu

quasiment 45 mn de retard. Aucune amélioration en terme de réactivité sur ce type d'incident qui, malheureusement, se reproduit. Le 19 le train de 8h46 a été supprimé. Pourquoi ? On ne le sait pas.
**Réponse orale RATP**

Bourg-la-Reine, 22 janvier. Ce matin, suppression de QART à 7h19 à Bourg-la-Reine sans aucun message. Puis la mission ESTE est arrivée à l'heure à Bourg-la-Reine, mais à la Gare du Nord elle affichait un retard de plus de 15 mn : sans explications. Pouvez-vous nous donner les raisons de ce retard ?
**Réponse RATP :** A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je peux vous apporter les informations suivantes : A 6h12, suite à une avarie au matériel, le service a été perturbé sur l'ensemble de la ligne B du RER et a généré un retard de 46 minutes. En ce qui concerne les incidents techniques et autres avaries, je peux vous assurer que la régularité dans la circulation des trains ainsi que le respect des horaires demeurent plus que jamais un des objectifs prioritaires de la RATP.

Bourg-la-Reine à 8h35, aucun incident signalé, pas de bandeaux jaunes sur les écrans lumineux, la journée semble s'avérer au beau fixe sur le RER B. Mais.... les temps d'attente se rallongent....Pas de train en vue. Il a fallu appeler, après 25 mn d'attente, le chef de station pour que des annonces sonores soient faites sur le quai. On apprend alors qu'il y a une panne de train sur la branche Robinson (vers Paris), mais aucune explication n'est donnée pour les trains en provenance de Saint-Rémy. On nous dit d'attendre sur le quai 1 bis un train qui va venir prendre des passagers en sens contraire. Rien ne vient sur ce quai. Par contre sur le quai Paris > Saint Rémy, un train part vide à contresens pour décharger Laplace. Pourquoi n'a-t-il pas pris des passagers à Bourg-la-Reine ? ? Pourquoi alors que la situation était dégradée dès 7h20, aucun message n'est diffusé en gare, pourquoi à 8h30 le trafic est signalé normal sur le site RATP et pourquoi a-t-il fallut qu'on appelle le chef de station pour que des annonces soient faites en gare ?
**Réponse RATP :** A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je souhaite vous apporter les explications suivantes : En effet, suite à divers incidents, le trafic a été perturbé sur l'ensemble de la ligne B du RER. En ce qui concerne l'information, un rappel a été fait à l'ensemble des agents sur l'importance de l'information à l'attention des voyageurs. Votre remarque a été portée à la connaissance de la Direction de la ligne B du RER.

# INFORMATION VOYAGEURS

## RÉSEAU BUS/TRAMWAY

### SYNTHESE HABILLAGE

Problèmes récurrents sur de nombreuses lignes, que ce soit sur les nouveaux habillages électroniques ou sur les classiques : girouettes absentes, écrans latéraux et arrières éteints, plaque arrière illisible ou absente : 3 témoignages pour le CB Lilas sur 3 lignes différentes : 69, 76, 96 ; autres lignes : 68 et 390 ; 1 bus articulé à l'habillage en partie inactif signalé sur la ligne 95. Au total 4 centres bus sont touchés et 9 témoignages sur 11 de ce critère concernent ce sujet.

## CENTRE BUS DE BELLIARD

### BUS 95 (Porte de Vanves - Porte de Montmartre)

Rennes-Littré, 19février, toujours à l'heure du déjeuner. Ce bus n° 4745 présente des anomalies d'habillage : 1ère caisse, informations hors service : pas de girouette, pas d'écran latéral ; 2ème caisse : tout fonctionne.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

## CENTRE BUS DE FONTENAY

### BUS 390 (Bourg la Reine - Vélizy)

Bourg La Reine RER, 27 février à 12h50. Le bus coquille N° 2667 circule sans girouette.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**
Ce signalement a été transmis au Responsable Maintenance du centre Bus. Le chef d'atelier vous informe que cette voiture part à la réforme courant Avril 2013.

## CENTRE BUS DES LILAS

### BUS 69 (Champ de Mars - Gambetta)

Bastille – rue Saint-Antoine, 12 février à 19h30. Le bus n° 8428 circule sans girouette, et sa plaque arrière est effacée.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

### BUS 76 (Louvre-Rivoli – Bagnolet-Louise Michel)

Bastille – rue Saint-Antoine, 12 février à 19h30. Le bus n° 3166 circule bd Saint-Antoine sans girouette ni plaque arrière.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

### BUS 96 (Montparnasse - Porte des Lilas)

Rennes-Littré, 19 février vers 12h30. Le bus n° 3524 présente des anomalies d'habillage. Seul l'écran latéral signale qu'il s'agit d'un bus 96. La girouette et l'écran arrière sont en panne.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

## CENTRE BUS DE MALAKOFF

### BUS 68 (Châtillon-Montrouge - Place de Clichy)

Mouton-Duvernet (direction Porte d'Orléans), 15 février à 20h14. Le bus n° 3282 ne porte ni indice de girouette ni plaque arrière.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**
**Réponse du centre Bus** : Le machiniste Receveur a signalé ce dysfonctionnement le soir même. Après vérification auprès du service de la Maintenance, cette anomalie a été corrigée le jour même.

## CENTRE BUS DE MONTROUGE

### BUS 38 (Porte d'Orléans – Châtelet/Gare du Nord)

Port Royal, 13 février à 12h58. Le bus n°7403 circule sans girouette.
**Ce signalement a été transmis pour une action corrective.**
La voiture 7403 a eu un problème de délocalisation durant quelques jours. Les Machinistes ont signalé ce dysfonctionnement et cette voiture a été reprogrammée par les services techniques.

### BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER)

Robinson-RER (direction Antony) 28 février à 19h10. Le bus n°3851 affiche comme destination affichée « Réaumur-Descartes ». Je fais remarquer au machiniste l'erreur, il me répond qu'il le sait mais que l'affichage est automatique et qu'il n'y peut rien. Automatiquement faux ? Donc très gênant pour qui ne connaît pas la ligne.
Ce signalement a été transmis au Responsable du centre Bus.
**Réponse du centre Bus :** L'agent est sorti du relais de Massy avec 10 minutes d'avance. Un rappel lui a été fait sur l'importance de sortir à l'heure du centre Bus.

## CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

### BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

Vavin, 13 février à 12h56. Un bus 91 dont je n'ai pas relevé la coquille est passé à cet arrêt en arborant une girouette « centre bus » alors qu'il était rempli de voyageurs.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

## CENTRE BUS DE CROIX-NIVERT

### TRAMWAY T3 A (Pont de Garigliano – Porte de Vincennes)

Pont du Garigliano (Direction Porte de Vincennes). 17 février à 23h01. A ce terminus 2 quais face à face : un côté rue, l'autre côté dépôt. Celui côté dépôt semble être affecté au sens de circulation vers Porte de Vincennes. Un tram est positionné à quai côté rue, le SIEL annonce 25mn et 53mn d'attente. Sur le quai côté dépôt le SIEL annonce quant à lui : 9mn et 25mn, mais le quai est vide. Nous attendons cependant sur ce quai, les minutes s'égrènent, une rame arrive, à – 2mn du départ, nous montons, croisons le wattman, qui ne dit rien. A zéro minute, c'est le tram côté rue qui démarre alors qu'il affiche encore 15mn et nous plante là dans notre tram à quai. C'est incompréhensible, lorsqu'un temps d'attente le plus bas est affiché sur un quai, c'est généralement là que va se positionner le tram en partance et non sur celui dont le SIEL annonce encore 15mn avant le départ. Nous avons préféré marcher à pied. Le tram nous a ensuite rattrapé à Balard.
**Réponse RATP** : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je souhaite vous apporter les informations suivantes. En effet, la RATP rencontre des difficultés techniques sur l'affichage correct des quais de départ du T3. Le problème a été signalé et les services techniques recherchent une solution pour que cet équipement fonctionne. Un rappel a été fait aux Machinistes afin qu'ils fassent une annonce dans la rame lors du départ. De plus des annonces seront faites du quai de départ par les régulateurs.

## CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

### BUS 91 (Montparnasse – Bastille)

Gare de Lyon > Place de Catalogne, 25 février à 12h15. Bus n° 1772. Pas de messages, ni sonores, ni sur le bandeau défilant lequel annonçait durant tout le parcours « bienvenue sur la ligne… + date et heure ».
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

## RÉSEAU METRO

### LIGNE 13

Pernety > Champs-Elysées-Clemenceau, 5 février à 17h40. rame 099, voiture M32198,. Plans de trappe hors service qui clignotent sur la station La Fourche, pas de messages sonores –annonçant les stations.
**Transmission de ce signalement pour action corrective.**
Le système ASVA a fait l'objet d'une remise en état.

La Fourche – Châtillon-Montrouge, 7 février. Rame 154G voiture B30308. Plans hors service : ils clignotent tous sur Asnières-Gennevilliers, pas de messages sonores annonçant les stations.
**Transmission de ce signalement pour action corrective.**
Le système ASVA a fait l'objet d'une remise en état.

Mirosmesnil, 21 février à 22h00 la borne SIEL est hors service.
Station géré par la ligne 9 : Transmission de ce signalement pour action corrective.
Ce signalement a été constaté et le nécessaire a été fait par les services techniques.

15 février. Rame 070, voiture M30140. Pas de code mission sur la girouette. 3 plans sur 6 ne fonctionnent pas et sont totalement éteints, à l'une des extrémités de la voiture et pour le 3è à une des portes centrales.
**Transmission de ce signalement pour action corrective.**
Le système ASVA a fait l'objet d'une remise en état.

Montparnasse (direction nord de la ligne) 21 février à 22h11. Rame 154G, voiture B32308. Tous les plans de trappe sont hors service, totalement éteints.
**Transmission de ce signalement pour action corrective.**
Le système ASVA a fait l'objet d'une remise en état.

## RÉSEAU RER

### RER A (partie RATP)

La Défense > Gare-de-Lyon, 24 février à 16h33. Rame MI09 2603. Aucune information ne fonctionne : plans éteints, écrans muets, pas de messages sonores : « informations indisponibles ».
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

### RER B (partie RATP)

Bourg-la-Reine 22 janvier entre 7h20 et 8h35. Pourquoi alors que la situation était dégradée dès 7h20 aucun message n'est diffusé en gare. Pourquoi à 8h30 le trafic est signalé normal sur le site RATP et pourquoi a-t-il fallut qu'on appelle le chef de station pour que des annonces soient faites en gare ?
**Transmission de ce signalement au Responsable de la ligne pour un rappel aux agents sur l'information.**

Robinson RER – Bourg-la-Reine, 19 février entre 9h et 10h30. Vers 9h à Robinson : annonce d'un « retard important » sur le quai 2bis en raison d'un « malaise voyageur » à Denfert-Rochereau. Annonce répétée plusieurs fois. Finalement une rame part au bout de 40 minutes, puis s'arrête longuement à Bourg-la-Reine, quai 2bis. Une annonce est répétée plusieurs fois : « le prochain train partira quai 2 ». Presque tous les voyageurs descendent précipitamment pour rejoindre le quai 2, et voir le train du quai 2bis repartir aussitôt, sans eux. Un train finit par

arriver quai 2 et s'arrête longuement. Un autre train arrive en même temps quai 2bis en direction de Paris. Certains voyageurs se ruent pour l'attraper. Bien leur en a pris : ce train est reparti aussitôt. Beaucoup de voyageurs du train quai 2, désemparés par l'attente interminable, descendent sur le quai se demandant quoi faire. Aucune annonce visuelle ou sonore pour ce train. Tout d'un coup, sans prévenir, les portes se ferment et le train part, laissant beaucoup de gens sur le quai. Un nouveau train arrive quai 2bis (toujours sans annonce). Les gens se précipitent pour monter dans celui-là. Pendant ce temps un autre arrive quai 2 marque son arrêt et repart. Toujours aucune annonce. Manifestement, plus personne ne contrôlait quoi que ce soit. Est-ce cela la gestion de crise ? Qu'est ce qui est le pire : la non information ou l'information erronée ? Nous avons eu les deux à Bourg-la-Reine.

**Réponse RATP** : La situation relatée fort regrettable.est la conséquence d'un frein de secours actionné à la suite d'un voyageur malade dans un train précédent. Le voyageur malade n'a pu être évacué vers l'hôpital que 2 heures après. Cette situation a entraîné des modifications importantes dans l'exploitation de la ligne par une remise à l'heure des trains. Ces modifications d'exploitation en temps réel peuvent entraîner des annonces qui peuvent évoluer dans la procédure de remise à l'heure. Les régulateurs du trafic évaluent l'importance de l'incident mais peuvent difficilement déterminer le délai de résolution, raison pour laquelle il est difficile de transmettre l'information en temps réel.

Cité U, 20 février vers 22h45. Rame rénovée 8296, voiture ZRB 28296. Le plan au-dessus de la porte 2D est hors service.

**Transmission de ce signalement pour action corrective.**

# NETTETE/PROPRETE

## RÉSEAU METRO

### LIGNE 1

Champs-Elysées-Clemenceau > La Défense. 5 février à 17h52. Rame 511, voiture N 3 RA511 : tag rouge au-dessus de la porte arrière droite.
Transmission de ce signalement pour action corrective. Le nécessaire a été fait et le tag a été nettoyé.

### LIGNE 5

Bastille le 12 février (vrai aussi es autres jours). « La station Bastille est vraiment très sale ! Les escaliers en particulier ne sont apparemment jamais nettoyés. On peut y trouver des « moutons » gros comme le poing. La prochaine fois je prends des photos pour illustrer. Qui est responsable de la propreté des stations du métro : le chef de station, la RATP, une entreprise privée ? »
Ce signalement a été transmis pour une action corrective.
**Réponse du Responsable de la ligne 5** : Le niveau de propreté des réseaux RATP constitue un point essentiel auquel l'entreprise accorde une attention toute particulière. Concernant, la netteté de la station Bastille, celle-ci s'est améliorée depuis le mois de mars grâce notamment à des mesures concrètes prises par le prestataire de nettoyage : Un nouveau Responsable Propreté a été affecté sur la ligne 5. Une meilleure réactivité par des moyens de communication plus directs (Talkie Walkie et portable)

### LIGNE 13

Sur toute la ligne, 30 janvier. Rame 094, voiture M30188. Plans rayés, autocollants collés sur les plans, pelliculage des portes arraché, vitres gravées à la pointe sèche. C'est le quotidien subi par le voyageur.
Transmission de ce signalement pour action corrective
Les pelliculages sont changés très régulièrement. Ce signalement a été pris en compte.

Montparnasse (direction nord de la ligne) 21 février à 22h11. Rame 154G, voiture B32308. Plans de trappe : il subsiste des traces d'autocollants qui ont semble-t-il été grattés ce qui a abimé le plexiglas de protection rendant la lisibilité des plans moins aisée (gestes techniques inadaptés des agents de nettoyage ?).
Transmission de ce signalement pour action corrective.
La protection sera changée.

## RÉSEAU RER

### RER A (partie RATP)

Gare de Lyon, 5 février. A cette station, direction Marne-la-Vallée, en queue de quai, ceux-ci sont repoussant de saleté. L'eau s'infiltre de tous les côtés à tel point que la dernière rangée de sièges est inutilisable. L'odeur d'urine y est également très forte, mais ce n'est pas étonnant, car il n'est pas rare de surprendre des messieurs se soulageant contre le mur ! C'est dégoûtant.
Transmission de ce signalement pour action corrective.

# AMBIANCE/ACCUEIL/SECURITE

## RÉSEAU BUS/TRAMWAY

### CENTRE Montrouge

#### BUS 395 (Clamart Pompidou – Antony RER)

Antony RER (direction Réaumur), 8 février à 7h25. Le bus coquille n° 2394 se met en place au quai de départ, le machiniste quitte le bus, moteur allumé mais toutes lumières intérieures éteintes. Les passagers qui attendaient montent. A 7h35, quelqu'un (difficile de déterminer qui, on était dans l'obscurité) vient nous dire qu'un autre bus 395 partant plus tôt va arriver : effectivement un bus 395 s'arrête en pleine voie, prend des passagers et démarre.
**Réponse RATP** : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. L'agent a été identifié et un rappel lui a été fait sur l'attention porté aux voyageurs.

### CENTRE BUS DE PLEYEL

#### BUS 81 (Porte de Saint Ouen – Châtelet)

Trajet Place Clichy > Châtelet, 5 février entre 17h et 17h20. Pas de chauffage dans cette voiture, et pas d'information ou d'excuses à ce sujet.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**
L'information est insuffisante pour identifier le bus en question, sans numéro de coquille. Sans le numéro de coquille, il est impossible d'apporter des éléments de réponse. Toutefois, ce signalement a été transmis auprès du responsable opérationnel maintenance pour vérification des bus éventuellement concernés en date du 5 février 2013. De plus, vu l'antériorité de cet incident, tous les bus ont déjà fait l'objet de maintenance lors des périodes hivernales.

### CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

#### BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

Gare-de-Lyon-Diderot > Place de Catalogne, 18 février. Bus n° 1769. Le soufflet grince douloureusement à chaque manœuvre (dépassement, virage, accostage, etc.). J'ai repris ce bus depuis, le problème est toujours présent.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

## RÉSEAU METRO

### LIGNE 14

Saint-Lazare, 28 février à 22h16. Le quai est trempé, l'eau s'accumule de nouveau au niveau de l'accès. J'ai opéré une belle glissade, bien rattrapée, et qui s'est terminée sur la paroi vitrée des portes palières. Durant les 3 minutes à quai j'ai pu observer que je n'étais pas le seul à glisser sur ce sol mouillé. Après un long temps où l'amélioration fut notable, les fuites sont de retour…
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

## RÉSEAU RER

### RER A (partie RATP)

Auber 1er février vers 19h. Encore une fois, le quai est dans la brume des poussières de frein. On voit trouble, les yeux piquent. Aucune ventilation dans la station. Ne meurt-on pas chaque jour un peu plus en fréquentant cette station ? Je pense qu'il y a un problème de santé publique en jeu mais dont personne ne parle à ma connaissance.
**Réponse orale RATP**

**NDLR** : C'est un sujet abordé régulièrement, justement Le Parisien du 13 mars y consacre un long article.

Etoile, tous les jours. « Je remarque depuis quelques temps une tendance de la RATP à augmenter exagérément le volume de ses annonces sonores, en voiture comme en station, au point que cela devient parfois une agression. Il suffit de subir ces « attaques » sur le quai du RER A, à Étoile, à minuit pour comprendre l'effet de ce style « Stalag »... Cela peut avoir toutes sortes de justifications, comme la piètre qualité du matériel ou la volonté de se faire entendre des porteurs de casques divers, mais je porte néanmoins le phénomène à votre attention car c'est une nuisance permanente pour l'usager ».
**Réponse RATP** : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées concernant les annonces sonores. La RATP est bien consciente des désagréments liés à la qualité de ces annonces en gares. Aussi, il est prévu de réaliser des mesures avec l'exploitant et le mainteneur. Pour initialiser ces démarches, il a été décidé de tester 2 gares (Saint Maur et Saint Germain en Laye). Les services techniques vont effectuer des relevés sonores afin de procéder au réglage et de corriger au mieux les volumes qui sont manifestement trop fort ou trop faible suivant qu'il s'agisse d'une gare ancienne ou souterraine. Si le bilan est satisfaisant, la démarche pourra être étendue à l'ensemble des gares où l'audibilité est médiocre en veillant à étaler le planning sur toute l'année 2013.

### RER B (partie RATP)

Bourg-la-Reine, 25 février à 18h37. La mission PULE54, en direction de Saint-Rémy-les-Chevreuse, s'arrête à Bourg-la-Reine. La rame est bondée. Des voyageurs commencent à descendre, mais avant que le flux sortant soit terminé (le flux entrant n'ayant donc pas même commencé), le signal sonore s'est fait entendre. Conséquence, les voyageurs sur le quai tentaient de monter en force, gênant ceux qui n'avaient pas fini de descendre : bousculades, cris... Il y a là un vrai problème de sécurité.
**Réponse RATP** : La situation relatée est fort regrettable. Cette situation est la conséquence de plusieurs perturbations sur l'ensemble de la ligne B du RER, ce jour là. Lors de perturbations, les agents en charge de la régulation sont dans l'obligation de prendre des mesures pour fluidifier le trafic. Aussi, des missions peuvent être supprimées pour compensation d'horaire. Ce qui explique le flux de voyageurs.
Par ailleurs, le conducteur doit respecter un temps de stationnement dans chaque gare afin de respecter les horaires portés sur sa fiche de travail. Pour ce faire, il doit, à un moment donné, déclencher ses vibreurs et opérer le départ de son train. Enfin, il est stipulé dans l'affiche Mode d'emploi, apposée dans toutes les gares, qu'il est interdit de monter ou descendre dès le retentissement du signal sonore de fermeture des portes du train. La sécurité de chacun dépend du respect des consignes données.

La RATP diffusait le 14 février l'information suivante : « La RATP vous informe de l'état du trafic sur votre ligne : RER B, Jeudi 14 février 2013 à 7h49, en raison d'intempéries, le trafic est ralenti sur la ligne B du RER… » Quelles intempéries ? C'est parce qu'il pleuvait ?
**Réponse RATP** : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. En effet, le 14 février dernier, le message suivant, diffusé à 7h49 « Mauvaises conditions météo retard moyen de 10 à 20 minutes dans les 2 sens de circulation sur le RER B », évoquait un retard dû à la météo (Fortes gelées la nuit) mais d'autres incidents ont perturbés également l'ensemble de la ligne B du RER.

Cité U, 20 février vers 22h45. Rame rénovée 8296, voiture ZRB 28296. Un néon sur deux fonctionne, ambiance de pénombre.
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

# ACCESSIBILITE

## RÉSEAU BUS/TRAMWAY

## CENTRE BUS DE FONTENAY

### BUS 390 (Bourg la Reine - Vélizy)

Hôpital Marie Lannelongue, 20 février à 18h18. Bus n° 2567 (direction Bourg-la-Reine). Arrêt avec la porte de sortie en face d'un arbre d'alignement entouré d'une barrière. Des voyageurs ne peuvent pas sortir, ils demandent à ce que le bus soit avancé de quelques mètres. C'est ce que fait le machiniste. L'arrêt n'est pas équipé de repère au sol (trait blanc ou jaune) qui permet au machiniste d'effectuer un placement correct, donc les machinistes accostent un peu au jugé, n'y aurait-il pas des améliorations à apporter pour éviter ce problème récurrent.
**Réponse RATP** : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Le problème rencontré ce jour là vient du positionnement du véhicule par le Machiniste Receveur. En effet, cet arrêt étant commun à plusieurs lignes. Le responsable du centre Bus a été avisé de cet incident. Il communiquera sur ce sujet et une note expliquant ce cas ponctuel sera affichée en salle du personnel afin de toucher l'ensemble des agents de conduite

## CENTRE BUS DE POINT DU JOUR

### TRAMWAY T2 (Pont de Bezons – Issy-Val de Seine)

Musée de Sèvres, 22 février. Depuis un certain nombre de mois, la bande de dalles podotactiles (carreaux avec bandes en relief) en bordure des quais se fragmentait. Cela devenait dangereux puisque les pieds butaient sur le rebord des trous ainsi formés. Depuis, les dalles cassées ou manquantes ont été remplacées par de l'enrobé classique, rose. On a donc maintenant une bande podotactile discontinue. Les personnes utilisant cette bande podotactile pour se guider ne sont plus en sécurité et tâtonnent avec leur canne pour chercher le bord du quai.
**Réponse RATP** : A la suite de votre témoignage des investigations ont été menées. Je souhaite vous apporter les explications suivantes : En effet, les bordures de quai dans quelques stations du tronçon « La défense- Issy Val de Seine » dont fait partie la station Musée de Sèvres sont en mauvais état.
Cet état est dû à une mal façon lors de la réalisation du prolongement des quais qui a permis la mise en service des rames doubles sur la ligne en 2005.
La RATP a engagé une procédure juridique envers le prestataire dans le cadre de la garantie décennale.
En attendant la réfection complète des quais en question, ce sont des opérations de mise en sécurité qui sont réalisées afin d'éviter tout accident à la personne.

## CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

### BUS 91 (Montparnasse - Bastille)

Place de Catalogne, 7 février vers 12h37. Bus n° 4518. Acet arrêt, le conducteur n'a pas pu déployer sa palette pour la descente d'un fauteuil à cause d'un véhicule en stationnement illicite sur l'arrêt (camion plateau transport de voitures). « Je tiens à signaler, pour me rendre régulièrement à Montparnasse par ce bus, qu'à cet arrêt des camions de ce type sont très souvent stationnés ».
**Transmission de ce signalement pour action corrective**

Gare-de-Lyon-Diderot > Montparnasse TGV2, 25 février. Bus n° 1772. Durant tout le trajet la demi porte avant est demeurée fermée (panne ou volonté du machiniste), toujours est-il que l'accès au bus par la porte avant était contraint.
**Réponse orale RATP**

## RÉSEAU METRO

## LIGNE 13

Pernety > Saint-Lazare, 28 février à 22h00. Rame 089. A notre grand étonnement les portes de toutes la rame s'ouvrent automatiquement à toutes les stations (portes palières ou pas) comme sur les navettes de la ligne 1 ou de la 14. Si c'est un test, c'est réussi et très pratique.

**Transmission de ce signalement pour information**

Un rappel d'instruction sera fait aux conducteurs pour ne pas utiliser la commande ouverture automatique des portes.

Gilles **DURAND**,
Marcelle **VERNET**
Jean **MACHERAS**,
Nicolas **ETIENNE**,
rapporteurs.